

Pautas de River Oak para la implementación de tratamientos a distancia

La implementación de videoconferencias en los servicios de salud a distancia permite a los beneficiarios acceder a su proveedor mediante una interfaz de audio y video. Mejora y facilita el acceso a su proveedor. River Oak utilizará un software amparado por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés) para garantizar la seguridad y confidencialidad de su información de salud. En tiempos de emergencia nacional, se pueden autorizar y utilizar métodos inseguros en los servicios de salud a distancia, que pueden aumentar el riesgo de violación de la privacidad.

Instrucciones:

1. Antes de utilizar los servicios de salud a distancia, el personal y los clientes de River Oak revisarán las políticas y los procedimientos de los servicios de salud a distancia que se describen en este documento. Si corresponde, los clientes, cuidadores o tutores legales deberán reconocer que comprenden estas pautas y brindar su consentimiento oral para el uso de los servicios de salud a distancia. Dicho consentimiento se documentará en la historia clínica del cliente. River Oak entregará una copia de estas pautas al cliente, al cuidador o al tutor legal para referencia futura.
2. Antes de usar los servicios de salud a distancia, el personal de River Oak y el cliente y/o los cuidadores tendrán una sesión de “prueba” para garantizar que el equipo funciona, y que tanto el cliente como los cuidadores y el personal de River Oak saben usarlo. Las partes también deben analizar y aceptar un plan de seguridad y procedimientos.

Pautas:

1. **Requisitos técnicos:** en el caso de los clientes y cuidadores que utilizan los servicios de salud a distancia en sus hogares, ellos serán los únicos responsables de configurar y usar el sistema informático o el dispositivo electrónico compatible con los servicios de salud a distancia en su domicilio. A continuación, se recomiendan pautas para brindar servicios de salud a distancia de manera segura, siguiendo las mejores prácticas para proteger la privacidad:
 - a. Debe escoger un lugar con cierta privacidad. Puede utilizar dispositivos de audio individuales (auriculares y micrófonos) si es necesario. Debe tener en cuenta quién puede escuchar o ver su comunicación con el personal de River Oak.
 - b. Debe contar con una computadora (PC o Mac), teléfono inteligente o tableta con capacidad para cámara y audio. Lo más apropiado es un modelo nuevo de computadora portátil o un iPhone/iPad, ya que estos dispositivos incluyen todas las especificaciones técnicas para los servicios de salud a distancia.
 - c. Usted y River Oak usarán Zoom, una aplicación segura para conferencias, que es compatible con los sistemas de Windows y Mac. *(En caso de seguridad nacional, la Oficina de Derechos Civiles podría permitir el uso de aplicaciones para conferencias y sistemas de comunicaciones cuya seguridad no está garantizada; sin embargo, River Oak hará todo lo posible para utilizar medios seguros que garanticen la privacidad).*

- d. No se guardarán grabaciones de video ni de audio de la sesión de servicio de salud a distancia, salvo que se haya acordado previamente y se haya firmado un consentimiento para grabar el video o el audio.

2. Confidencialidad y privacidad: en la primera sesión de servicios de salud a distancia, el personal de River Oak y el cliente, cuidador o tutor legal deberán mostrar la documentación o verificación de identidad y la ubicación. Para ello, se deben seguir las pautas a continuación:

- e. **Verificación de la identidad del proveedor:** el personal de River Oak deberá indicar su nombre y mostrar sus credenciales (es decir, identificación del profesional con foto, por ej. la credencial del lugar de trabajo) al cliente y/o al cuidador para que las vean, y dirá lo siguiente: *“Soy [NOMBRE], [credenciales, por ej. trabajadora social clínica con licencia] en el Centro Infantil River Oak y brindaré servicios de salud a distancia para [NOMBRE Y APELLIDO DEL CLIENTE]. Mi número de licencia es... O mi supervisor es [NOMBRE DEL SUPERVISOR y número de licencia]”.*
- f. **Verificación de la identidad del cliente:** a los clientes mayores de 18 años se les pedirá que digan su nombre, muestren una identificación con foto (si cuentan con una) en la pantalla de video y den su consentimiento oral en la primera sesión. En el caso de los menores de 18 años, se le pedirá al cuidador o al tutor legal del menor que diga su nombre, muestre una identificación con foto (si no cuenta con una, se le permitirá mostrar otro tipo de identificación legal) y dé su consentimiento oral para los servicios de salud a distancia. El cliente también deberá decir su nombre y dar su consentimiento oral en esta primera sesión. Esto no será necesario en las siguientes sesiones.
- g. **Participación de otras personas (que no sean profesionales de salud mental):** los clientes y/o cuidadores deben informar a River Oak si otras personas pueden escuchar o ver alguna parte de la sesión. Esto se hace para proteger la privacidad del cliente. En el caso de que participen otras personas en las sesiones de salud a distancia, el cliente, el cuidador o el tutor legal acordarán de manera verbal compartir información en dichas sesiones, y en la próxima sesión en persona se deberá obtener un permiso de divulgación de información escrito para esa persona. El acuerdo verbal se documentará en la historia clínica del cliente. Las personas que participen de la sesión deberán revisar estas pautas y seguir los mismos procedimientos que los clientes y los cuidadores, lo que incluye indicar su nombre y mostrar su identificación (si cuentan con una) y dar su consentimiento oral para participar en la sesión. Reiteramos que, para garantizar la privacidad, el personal de River Oak, los clientes y/o los cuidadores no grabarán la sesión ni harán ninguna captura de pantalla.
- h. Se le informará al cliente y/o al cuidador que tienen el derecho a revocar su consentimiento sin afectar su atención o tratamiento futuros ni poner en riesgo los beneficios del programa.

3. **Ubicación:** el personal de River Oak confirmará y documentará el lugar donde el cliente y/o el cuidador recibirán los servicios de salud a distancia. Los lugares elegidos deben cumplir con las mismas pautas en cada ocasión:
 - i. Los lugares se acordarán y documentarán como mínimo 24 horas antes de comenzar la sesión.
 - ii. Es importante elegir un lugar que brinde privacidad a los participantes. Se deben excluir los lugares públicos que no cuentan con espacios privados separados (por ejemplo: cafeterías o restaurantes), espacios públicos al aire libre y demás espacios donde otras personas puedan escuchar conversaciones privadas. Se debe reducir al mínimo, en la medida de lo posible, todo tipo de estímulos que generen distracciones. Esto incluye, entre otras cosas: desactivar las notificaciones de las aplicaciones en los dispositivos que usan los profesionales clínicos y los beneficiarios, silenciar los teléfonos celulares, elegir lugares silenciosos, estabilizar las computadoras y cámaras para evitar movimientos durante la sesión de salud a distancia y elegir áreas con una conexión a Internet buena y estable.

4. **Pautas de seguridad:** la seguridad es un factor de suma importancia para River Oak. Las siguientes pautas se brindan para garantizar la seguridad del cliente y para ofrecer una respuesta rápida ante amenazas a su seguridad y la de los demás.
 - a. Se derivará a los clientes al proveedor de servicios de emergencia más cercano ante cualquier problema de seguridad para el cliente y/o el cuidador, o para los demás.
 - b. En el caso de que el proveedor no sea el adecuado o no sea suficiente, River Oak se comunicará con los servicios de emergencia para solicitar una intervención preventiva por parte del personal de emergencia.

5. Si los beneficiarios no están conformes con sus servicios, se pueden comunicar con los siguientes contactos:
 - a. Proveedor: ingresar la información de contacto del proveedor para la resolución de problemas.
 - b. Sacramento County Member Services (Servicios para miembros del condado de Sacramento)
Lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
Teléfono: (916) 875- 6069
TTY/TDD: (916) 875-8853
Correo electrónico: QMInformation@saccounty.net

Nombre del cliente en letra de molde

Firma del cliente

Fecha

Nombre del proveedor en letra de molde

Firma del proveedor del servicio

Fecha

Nombre del cuidador/tutor legal en letra de molde

Firma del cuidador o tutor legal

Fecha